

Kurz: Etnografie a rozumějící rozhovor

Úkol 6 – pozorování

Martin Novák

11. 4. 2017

Provozní porada terénního týmu 10. 4. 2017

Za několik málo minut bude 8 hodin ráno, scházíme se ve velké skupinové místnosti, jak se jí v rámci týmu říká. Venku začíná slunečný den, otevřeným oknem proudí dovnitř svěží jarní vzduch a také hlasitý zvuk ranní dopravy na frekventované ulici. Vcházím do místnosti mezi posledními, sednu si na volné místo zády k oknu. Krátce na to jej někdo zavírá a postupně umlká i šumění neformálních hovorů na téma uplynulého víkendu. Vedoucí týmu, sociální pracovnice Iveta¹, která si sedla po mé levici, se na ostatní přátelsky usmívá, svými slovy zároveň jemně naznačuje, že bychom měli pomalu přejít k práci. Začínající porada má uvolněnou atmosféru. Tomu odpovídá i první téma, které Iveta přináší – kdo měl v posledních 14 dnech narozeniny. Ozývá se Inka: „Já jsem měla, ale to už je vlastně i dýl. A to jsme přece společně zapili.“ „Tak hlavně, abychom na nikoho nezapomněli...“ odpovídá Iveta.

Na poradě se dnes sešlo 14 lidí, většinou ve věku kolem 30-35 let. Výjimku tvoří jedna žena, o které vím, že je již v důchodovém věku. Celkově je v místnosti 11 žen a 3 muži (včetně mě). Místnost, kde se porada odehrává, je světlá a relativně prostorná. Uprostřed místnosti je do obdélníku poskládáno několik stolů připomínajících školní lavice. Kolem je rozestavěno asi 16 modrých, růžových a černých kancelářských židlí, většina z nich je obsazených. Několik dalších židlí stojí pod okny. Na stěně bez oken po mé levé ruce visí vedle sebe dva expresivní obrazy v temných barvách. Protilehlá stěna má okna orientovaná do rušné ulice a není nijak ozdobená. Stěna za mnou má okna orientovaná do klidnější ulice a také není nijak ozdobená. V levém rohu před sebou vidím dvoje dveře – ty přímo naproti mně vedou do menší místnosti, ty vlevo vedou na dlouhou úzkou chodbu, kterou musí člověk projít, aby se do obou místností dostal. Na stěně proti mně je umístěna velká obrazovka s kamerou a vpravo od ní visí podivná kulatá věc, papírová ozdoba připomínající skleněný lustr, jaký se dříve často dával do koupelen. V místnosti jsem byl už mnohokrát, ale pokaždé, když zaměřím svůj zrak na kulatou papírovou ozdabu, zamrzí mě, že na poloprázdné bílé stěně nenachází své správné místo. Prostor působí celkově nezabydleně. Kontrastuje s přátelskou a vlídnou atmosférou začínající porady.

Iveta má na stole před sebou otevřený laptop, na obrazovce textový dokument. Sice sedím hned vedle, ale na obrazovku nevidím. Jde asi o přípravu témat na dnešní poradu. Iveta je postupně prochází, některá jsou spíše informativní, jiná vyvolávají i vzrušenou diskusi. Z větší části jde o informace z porady vedoucích, které Iveta předává svému týmu: Tým bude zanedlouho procházet auditem – bude se hodnotit, nakolik fungujeme podle FACT modelu; je potřeba vyplňovat do databáze silné stránky klientů; dobrovolníci povedou kurz francouzštiny, který můžete nabídnout klientům; budeme vytvářet seznam spolupracujících organizací a konkrétních lidí, kterým nabídneme nový newsletter; máme možnost získat od organizace slevové karty na sport a relaxaci; psychiatrické sestry v týmu formálně přejdou pod psychiatrickou kliniku...

Poslední téma, se kterým Iveta přichází, se také týká psychiatrických sester. Mluví o tom, že máme k dispozici termíny, které nabízí Leona, sestra z psychiatrické kliniky zaměstnaná v našem týmu na 0,1 úvazku. „Máte někdo v plánu schůzku, kam by se hodilo Leonu přizvat?“ Nikdo příliš nereaguje, několik lidí vrtí hlavou. Bedřiška, také psychiatrická sestra, se pousměje. Iveta se ptá čemu, ale rozhovor vyzní do ztracena. Víím, že je to problematický bod – v týmu převládá pocit, že psychiatrických sester bychom mezi sebou potřebovali více, ale zároveň je těžké někoho přizývat do

1 Jména, s výjimkou mého, jsou v textu změna.

rozběhnuté spolupráce s klienty. Komentují, že se mi aktuální nastavení spolupráce s Leonou zdá trochu nepraktické. Chvilí pak mluvíme o tom, jestli by to šlo jinak. Iveta připomíná, že jde o přechodný stav. Leona by měla časem mít větší prostor pro spolupráci s naším týmem. Jen ještě nevíme, kdy to bude.

Následuje „provozní kolečko“ – jeden po druhém mluvíme o tom, co máme nového a myslíme si, že by to ostatní potřebovali nebo měli vědět. Začíná Kristýna, psychologka sedící po Ivetině levici. Nebude v práci ve čtvrtek. „Kdo povede *reflektující poradou*, budeš tu ty, Martine?“ ptá se Iveta. Odpovídám, že pravděpodobně nebudu. „Aleš, vem to teda, prosím tě, ty.“ Aleš přikyvuje. Další mluví o dnech, kdy si budou brát dovolenou nebo budou muset zůstat doma s nemocnými dětmi. Inka dává vědět, že se jí podařilo navázat spolupráci s *Referátem péče o zdravotně postižené* na magistrátu – je tam 5 zaměstnanců, kteří pracují i vterenu a mohli by převzít spolupráci s některými našimi klienty, kteří potřebují pomoci jen s vyřizováním dokumentů na úřadech. Pozveme je na síťování, napadá Ivetu (*pozn. jde o nepravidelná setkání pracovníků z různých organizací, setkávajících se i s naší cílovou skupinou, včetně např. městské policie*). Aleš říká, že nic nemá, jen bude muset možná už během porady odejít s klientem na injekci. „To si jako necháš taky dát?“ ptá se někdo. „Uvidím. Podle toho, jak dopadne poradka.“

V rámci kolečka se vznikla také další diskuse týkající se situace psychiatrických sester. Bedřiška i Gábina mluví o své nejistotě z toho, jak bude probíhat změna jejich pozice. „Spadneme znovu do zkušební doby, budeme asi muset projít celým procesem přijetí do nemocnice, vím jak to tam chodí...“ Podle Ivety zatím není jasné, jak to přesně bude vypadat. Bedřiška: „není ani jasné, jak to bude s benefity, o kterých jsme tady dnes mluvili“. „Můžete to samozřejmě odmítnout.“ „A co pak?“ ptá se Bedřiška. „To bychom asi byli bez sester,“ odpovídá Iveta.

Všichni tři peer pracovníci (*pozn. člověk s vlastní zkušeností s diagnózou duševní nemoci*) nakonec mluví o tom, že je v následujících dnech čekají různé přednášky v rámci osvětové akce *Měsíc bláznovství* – budou tedy mít méně času na společné schůzky s klienty. Chvilí pak diskutujeme o tom, které přednášky dělají „peeři“ ve svém volném čase a které spadají do jejich pracovní doby. Iveta diskusi uzavírá s tím, že je potřeba každou takovou akci probrat s ní a hlavně s Honzou (*pozn. Honza je odborný vedoucí služeb, má na starosti mimo jiné i terénní tým*), který by měl schválit, že jde o pracovní záležitost.

Reflexe pozorování

Jsem přímou součástí pozorovaného prostředí už téměř dva roky a dostal jsem se do něj primárně jako zaměstnanec, psycholog. Cítím se v něm proto úplně přirozeně. Role výzkumníka je pro mne ale v tomto kontextu nová a stále nemám úplně jasno v tom, nakolik bych se chtěl vlastnímu týmu věnovat v rámci výzkumu. Překvapilo mne nicméně, že při explicitní snaze všimnout si co nejvíce věcí a zaznamenat je, se mi i známé prostředí a procesy zdály mnohem bohatší na události zajímavé vzhledem k tématu mého výzkumu. Myslel jsem si přitom, že už tak jsem byl zvyklý vnímat citlivě vše, co souvisí s něčím, nad čím už přemýšlím několik měsíců. V minulosti jsem se pozorování nikdy systematicky nevěnoval a s touto zkušeností se mi ukazuje, že jde o pro mne důležitý zdroj dat.

Zaměřil jsem se pouze na hodinový úsek cca tříhodinové porady věnované provozním záležitostem. Díky tomu jsem mohl sledovat, jak se promění můj zážitek ve velmi podobných situacích v závislosti na tom, kterou svou roli budu akcentovat. Sledoval jsem, že po odložení role pozorovatele jsem se cítil znatelně volněji. Cítil jsem, že mám volnější prostor, zaměřit svou pozornost kam chci nebo zůstat více se svými myšlenkami. Ačkoli na druhou stranu, i takový vnitřní proces by vlastně mohl být součástí pozorování. Důležitější možná je, že ani během pozorování jsem sice neodložil svou roli pracovníka-psychologa, propojení s rolí pozorovatele-výzkumníka mi ale připadalo náročné. Měl jsem pocit, že jako pracovník se v tu chvíli držím lehce zpátky. Na druhou stranu jsem

si připadal aktivizovanější. Předpokládám, že bych si časem zvykl na propojení a vyvažování obou rolí z hlediska své pozornosti. Je to nicméně zkušenost, která mě v tuto chvíli směřuje spíše k tomu, věnovat se ve výzkumu raději týmům, kde sám nebudu v této dvojí roli.

Kolegyně a kolegové vědí, že jsem začal studovat doktorské studium a do naší společné práce vstoupil i můj výzkumný zájem. Několikrát jsem už poprosil tým, zda bych si mohl nahrát nebo nějak zaznamenat část naší práce (týkalo se to vždy nějakého typu porady), nikdo nedal najevo, že by s tím měl nějaký problém. Krátká zkušenost se systematickým zúčastněným pozorováním nicméně jasně ukazuje dilemata spojená s mou potenciální dvojí rolí ve velmi konkrétních obrysech. Přemýšlím například nad tím, jak být co nejtransparentnější. Jak citlivě zacházet s tím, co nacházím a nutně také nějak *uchopuji* v roli výzkumníka. Přemýšlím, jak vlastně naložit už s tímto textem. Nerad bych si uzurpoval právo na interpretaci toho, co se v určitých situacích děje. Rozhodl jsem se nabídnout tento text k přečtení a komentování (pokud budou mít chuť) kolegyním a kolegům. Kdybych uvažoval nad tím, zda v pozorování v rámci vlastního týmu pokračovat, zvažoval bych bezprostřední sdílení jeho průběžných výstupů – například na nějakém uzavřeném blogu. Nad takovým krokem ostatně budu uvažovat asi v jakémkoli prostředí bez ohledu na svou roli v něm.